

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH ORAZ UDZIELANIA WSPARCIE TECHNICZNEGO PRZEZ PROFI SYSTEMS SOLUTIONS SP. Z O. O.

I. Obowiązwanie Ogólnych Warunków Świadczenia Usług Serwisowych oraz Udzielania Wsparcia Technicznego przez Profi Systems Solutions sp. z o.o.

I.1. Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych oraz udzielania wsparcia technicznego (dalej: OWŚ) przez **Profi Systems Solutions sp. z o.o.** z siedzibą w Poznaniu, ul. Strzeszyńska 66, 60- 479 Poznań, NIP: 7811948038 (dalej: Profi Systems Solutions) wiążą Profi Systems Solutions i każdy podmiot prawa działający w obrocie profesjonalnym, który zawiera z Profi Systems Solutions umowę o serwis lub udzielenie wsparcia technicznego (dalej: Umowa).

I.2. OWŚ wiążą Profi Systems Solutions i Klienta od chwili zawarcia umowy o świadczenie usług serwisowych lub udzielenie wsparcia technicznego, jeżeli Klient najpóźniej w dniu zawarcia Umowy dowiedział się o treści OWŚ.

I.3. Jeżeli Klient nie złożył oświadczenia o akceptacji OWŚ, Profi Systems Solutions może wstrzymać wykonanie usługi serwisowej oraz udzielenia wsparcia technicznego do czasu otrzymania takiego pisemnego oświadczenia.

I.4. W razie sprzeczności OWŚ z ogólnymi warunkami umów, wzorcami umów, regulaminami i tym podobnymi dokumentami w rozumieniu art. 384 i n. KC, stosowanymi przez Klienta – wyłącznie wiążąca jest treść OWŚ.

2. Przedmiot Umowy

2.1. Przedmiotem Umowy mogą być:

- usługi serwisowe i naprawcze;
- usługi instalacyjne;
- szkolenia dla osób technicznych i handlowców;
- wsparcie przedsprzedażowe;
- konsultacje telefoniczne.

2.2. Usługi serwisowe w zakresie doradztwa świadczone będą w oparciu o najwyższej jakości wiedzę fachową pracowników Profi Systems Solutions.

2.3. Wykonanie przedmiotu umowy następuje na warunkach określonych w Umowie oraz w niniejszym OWŚ.

2.4. Usługi świadczone są:

- zdalnie za pomocą sieci Internet;
- telefonicznie;
- podczas wizyt u Klienta;
- w siedzibie Profi Systems Solutions.

2.5. Umowa o świadczenie usług ciągłych, jeśli nie zastrzeżono inaczej, zawarta jest na czas nieokreślony z opcją miesięcznego wypowiedzenia, a umowa o prace jednorazowe zawarta jest na czas świadczenia usługi.

3. Usługi serwisowe i naprawcze

3.1. Nieodpłatne wsparcie techniczne oferowane jest przez okres 3 miesięcy od daty zakupu danego urządzenia, w zakresie konsultacji telefonicznych i wizyt według uznania Profi Systems Solutions. Warunkiem pomocy jest zakup urządzenia w firmie Profi Systems Solutions, w innym przypadku dział techniczny ma prawo odmówić świadczenia usługi wsparcia technicznego. Dział techniczny ma prawo zażądać numerów seryjnych urządzenia w celu ich weryfikacji. W pozostałym zakresie usługi serwisowe i naprawcze są odpłatne chyba, że inaczej zastrzeżono. W przypadkach innych niż określone powyżej wsparcie techniczne, pomoc techniczna oferowana przez firmę Profi Systems Solutions jest wyceniana zgodnie z cennikiem działu technicznego.

3.2. Przed rozpoczęciem świadczenia usług w ramach zawartej Umowy, Profi Systems Solutions przesyła Klientowi szacunkową wycenę kosztów jej wykonania. Informacja taka ma charakter orientacyjny i nie jest wiążąca.

3.3. Jeżeli w trakcie realizacji usługi okaże się, że koszty naprawy lub usługi przekroczą 20% szacunkowej wyceny kosztów, Profi Systems Solutions musi poinformować o tym fakcie Klienta i uzyskać jego zgodę na przeprowadzanie niezbędnych prac.

3.4. W trakcie wykonywania usług Klient powinien udzielić pracownikom Profi Systems Solutions wsparcia poprzez udzielenie niezbędnych informacji i wyjaśnień.

3.5. Klient umożliwi dostęp do serwisowanego sprzętu w taki sposób, aby prace naprawcze, serwisowe i instalacyjne mogły rozpocząć się niezwłocznie po przybyciu personelu Profi Systems Solutions na miejsce napraw i aby mogły być prowadzone bez opóźnień, aż do przyjęcia prac przez Klienta. Przyjęcie prac następuje przez podpisanie przez Klienta protokołu odbioru usługi.

4. Wynagrodzenie

4.1. Za wykonaną usługę Klient zobowiązany jest do zapłaty wynagrodzenia określonego w wystawionej przez Profi Systems Solutions fakturze VAT, w **terminie na niej ustalonym**, na rachunek bankowy wskazany na fakturze, lub gotówką, jeżeli Umowa tak stanowi.

4.2. Wynagrodzenie obejmuje podatek VAT w aktualnie obowiązującej wysokości.

4.3. Profi Systems Solutions może zażądać dokonania przez Klienta przedpłaty w pełnej wysokości przed wysłaniem pracowników serwisowych do Klienta lub rozpoczęciem usługi serwisowej u Klienta.

4.4. W przypadku opóźnienia w płatności wynagrodzenia w całości lub części, Profi Systems Solutions jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych za okres opóźnienia bez odrębnego wezwania do ich zapłaty i/lub odmowy przyjęcia kolejnego zamówienia Klienta do czasu uregulowania zaległych należności.

5. Odpowiedzialność Profi Systems Solutions

5.1. Odpowiedzialność Profi Systems Solutions za powstałe szkody jest wyłączona w sytuacji, gdy podczas świadczenia usług okaże się, że powstałe uszkodzenia wynikają z winy Klienta, a w szczególności z powstałych:

- uszkodzeń mechanicznych i wywołanych nimi wad;
- uszkodzeń na skutek nieprzestrzegania powszechnych zasad eksploatacji i konserwacji sprzętu;
- stosowania nieoryginalnych materiałów eksploatacyjnych;

- uszkodzeń spowodowanych bezpośrednio lub pośrednio zdarzeniami zewnętrznymi takimi jak np.: powódź, pożar, przepięcie linii energetycznej, lub teletechnicznej, uderzeniem pioruna, itp.
- uszkodzeń będących następstwem oddziaływania zewnętrznych czynników chemicznych i termicznych,
- uszkodzeń będących następstwem zalania sprzętu jakimkolwiek płynem lub jego zanieczyszczeniem.

5.2. Profi Systems Solutions nie ponosi odpowiedzialności za utratę spodziewanych korzyści i poniesionych kosztów wynikłych z użytkowania lub niemożności użytkowania zakupionego sprzętu z powodu wykonywania usług serwisowych, naprawczych; lub instalacyjnych na podstawie zawartej Umowy.

6. Transport i ubezpieczenie w przypadku świadczenia usług w zakładzie Profi Systems Solutions

6.1. O ile Strony nie postanowiły inaczej, dostarczenie przedmiotu naprawy do zakładu Profi Systems Solutions i odbiór go z tego zakładu następuje na koszt i ryzyko Klienta, włączając w to jego pakowanie i załadunek na środek transportu. Ubezpieczenie przedmiotu naprawy, zwłaszcza od kradzieży, wody, ognia i zniszczeń na czas transportu do i z zakładu Profi Systems Solutions, jak też na czas naprawy obciąża Klienta.

6.2. Jeżeli Klient spóźnia się z odbiorem przedmiotu umowy, Profi Systems Solutions może obciążyć go kosztami magazynowania w swoim zakładzie. Po upływie 14 dni od ustalonego dnia odbioru, zostanie naliczona opłata w wysokości 50 zł netto za każdą sztukę urządzenia, za każdy rozpoczęty tydzień magazynowania sprzętu. Ryzyko uszkodzenia przedmiotu naprawy związane z magazynowaniem leży po stronie Klienta.

6.3. Niezależnie od zapisów pkt 6.2. powyżej, w przypadku wystąpienia zwłoki Klienta, w zakresie odbioru towaru po wykonaniu usługi serwisowej, przekraczającej 6 miesięcy od dnia poinformowania o możliwości odbioru towaru, własność towaru przechodzi na Profi Systems Solutions. Od tego momentu Profi Systems Solutions nie jest odpowiedzialne za zniszczenie towaru i jego utratę.

7. Postanowienia końcowe

7.1. Sędem właściwym dla wszystkich sporów wynikających z umowy jest sąd właściwy dla siedziby Profi Systems Solutions. Profi Systems Solutions może wnieść powództwo także w sądzie właściwym dla siedziby Klienta.

7.2. Klient zobowiązuje się do pisemnego zawiadomienia Profi Systems Solutions o każdorazowej zmianie swojej siedziby lub adresu dla doręczeń korespondencji w terminie 14 dni od dnia zmiany. Brak zawiadomienia powoduje, że doręczenia dokonane na adresy wskazane w zamówieniu lub też w podpisanych umowach lub innych porozumieniach handlowych, uważane są za skuteczne.